Michigan Public Service Commission
Customer Support Section
P.O. Box 30221
Lansing, MI 48909
800.292.9555

consumer TIPS

Alert 13-30 October 2013

michigan.gov/mpsc

Cómo presentar un reclamo de servicios de televisión por cable

enfoque

La función de la Comisión de Servicios Públicos de Michigan (MPSC, por sus siglas en inglés) para el manejo los reclamos de televisión por vídeo/cable

La ley Pública 480 de 2006: "Ley uniforme de franquicias de servicios locales de vídeo", otorga a la MPSC la responsabilidad de administrar los reclamos y las consultas del manejo de la televisión por cable.

¿Tiene usted problemas con su proveedor de servicios de televisión por vídeo/cable?

Si está experimentando problemas, debe comunicarse primero con su proveedor e intentar resolver la disputa.

¿No está satisfecho? Presente un reclamo informal ante MPSC.

Si no está satisfecho con la respuesta del proveedor o el problema no se resolvió a su entera satisfacción, puede presentar una queja informal ante la MPSC.

¿Cómo funciona el proceso de reclamo informal?

- Un cliente se comunica con la MPSC con un reclamo de televisión por cable.
- El personal de la MPSC reenvía el reclamo al proveedor e interviene informalmente (si fuera necesario) entre el proveedor y el cliente.
- El proveedor tiene hasta 10 días hábiles (bajo circunstancias normales) para responder y proporcionar una resolución detallada tanto al cliente como a la MPSC.
- La MPSC envía la documentación de la resolución al cliente.

¿Aún no está satisfecho? Presente un reclamo formal y solicite una audiencia.

Si aún no está satisfecho incluso después de que el personal de MPSC ha completado el proceso de reclamo informal, puede presentar un reclamo formal.

Más información:

Puede encontrar información sobre cómo presentar un reclamo, PA 480 y el proceso de resolución de disputas en el sitio Web de MPSC en: michigan.gov/mpsc. Haga clic en el botón video/cable.

También puede comunicarse con MPSC a:

Service Quality Division
Atención: Video Franchising
P.O. Box 30221
Lansing, MI 48909
Teléfono: 800-292-9555
Fax: 517-241-2400

Formulario de reclamos en línea:

http://www.dleg.state.mi.us/mpsc/video/videocomp.html

Cómo presentar un reclamo de televisión por satélite

La Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) en el 877-382-4357 o ftc.gov se encarga de los reclamos y consultas de los servicios por satélite.